ACCESSIBILITY POLICY OF COMMERCIAL BANK OF CEYLON PLC

1. INTRODUCTION

Measures to improve the Accessibility and Inclusion in Banking Sector include equitable access, usability, and inclusivity for financial consumers (FCs) with disability and their care givers to banking services. Such measures will ensure that the digital and physical facilities offered by the Financial Service Providers are designed to accommodate customers with disabilities.

In this backdrop, the Central Bank of Sri Lanka (CBSL) too has taken steps to issue Banking Act Directions and Financial Consumer Protection Regulations, as a part of such initiatives. These Directions/Regulations emphasise the requirement on providing Accessibility to Banking Services for FCs, despite their diversity, including consumers with special needs, to enhance fair and equal access to financial products and services.

The aforementioned Directions and Regulations also stipulate that the Financial Service Provider (the Bank) should provide special attention to FCs such as the elderly, with physical disability, low-income and low financial literate to ensure fair access to financial products and services it offers.

The Bank too recognizes the necessity of improving accessibility to banking services for FCs with special needs. This involves broader measures aiming to create a universally inclusive banking experience, promoting independence and financial well-being for them.

In this context the Bank has developed the Financial Consumer Protection Policy which covers Accessibility defining the way forward for adoption and implementation.

The section relating to the Accessibility is published in the Bank's Corporate Website in line with the requirement in the Financial Consumer Protection Regulation issued by the regulator.

2. NON-DISCRIMINATION

The Bank places utmost importance in providing fair and equal access to the Financial Products and Services it offers to existing and/or prospective customers and shall not differentiate or discriminate based on any grounds which are not relevant to providing financial services such as Social Status, Physical Ability, Marital Status, Race, Caste, Gender, Age, Religion and Financial Literacy.

The Bank shall make every effort to provide special attention to FCs such as elderly, persons with physical disability and low financial literacy to ensure they receive assistance to perform banking transactions and/or to obtain banking services and thereby ensuring fair access to products and services offered by the Bank.

3. FAIR TREATMENT AND RESPONSIBLE BUSINESS CONDUCT

3.1 Signature of the Financial Consumer

The Bank shall treat that the signature of the FC including electronic means of signature is acceptable for the purpose of verification. The Bank shall treat thumbprint and the conventional signature, alike.

3.2 Zero-tolerance on Discrimination

The Bank shall ensure equitable treatment for all FCs, including those with special needs while exercising a zero-tolerance policy for discrimination on any grounds, promoting an atmosphere of acceptance and inclusivity. To facilitate this, the Bank shall review the internal policies and procedures to eliminate any barriers that hinder fair access to banking services for customers with special needs.

4. ACCESSIBILITY

In the Bank's point of view, accessibility is a prerequisite for fostering financial inclusion. Without access, participation and full inclusion cannot be ensured and persons with disabilities will remain unable to benefit from the products and services offered by the Bank.

In this context the Bank shall initiate following measures, as appropriate, to enhance fair and equal access to Financial Products and Services.

4.1 Documents, Communication and Information

The Bank shall ensure that FC is provided with necessary documents, Terms and Conditions, adequate information for them to make informed decisions on the products and services offered. The information provided by the Bank shall be in plain and comprehensible language in Sinhala, Tamil or English, as preferred by the FC.

If required, the Bank shall permit the FC to appoint an authorized person of his/her choosing to obtain assistance. Such authority shall be given by way of Letter of Authority, Power of Attorney, Board Resolution acceptable to the Bank.

The Bank shall ensure implementation/maintenance of multiple channels for communication for information and complaint handling.

The Bank shall formulate plans with timelines to facilitate/improve banking experience for FCs with visual impairment.

4.2 Infrastructure

The Bank shall ensure that physical infrastructure of the Bank such as buildings, Self- Service Machines (SSMs) such as Automated Teller Machines (ATMs), Cash Deposit Machines (CDMs) and Cash Recycler Machines (CRMs) are accessible to differently abled and elderly FCs. In this regard the Bank shall take efforts to;

- Introduce accessibility features suitable for differently abled and elderly FCs in the event of constructing new bank buildings and installing Self-Service Machines such as ATMs, CDMs and CRMs with accessibility features to ensure that the physical infrastructure of the premises facilitate their needs.

4.3 Web and Mobile Application Accessibility

In the post-pandemic world, digital accessibility has emerged as a critical factor for all customers, with most choosing online channels to perform their financial transactions. Therefore, it is imperative that the Banks introduce new technologies, in compliance with the regulatory requirements, enabling its FCs to have improved access. In that respect the Bank shall;

- Take extensive steps strategically to transform the features in Corporate Website and Digital Banking Platform/Mobile Applications of the Bank to ensure that it provides enhanced and improved access for FCs with special needs, by embracing technology.

- Provide necessary documents in accessible formats, on the request of the FC. The Bank shall establish a quality control/assurance arrangement to ensure that their banking products and services are accessible and user-friendly for customers with special needs.

5. SPECIAL ATTENTION AND DUE CARE

The Bank shall foster a diverse and inclusive culture, creating a welcoming environment for individuals with special needs and shall implement procedures to identify such FCs, facilitating recognition by the Bank and ensuring such FCs receive special attention and due care.

The Bank respects the Financial Consumer’s right to keep disability - related information private and commits to use such information solely for the purpose of providing the banking services.

Additionally, the Bank may assign staff to ensure that FCs with special needs receive detailed information about banking products/services and to offer assistance if required for transactions or obtaining banking services, both during on boarding and afterwards.

The Bank shall raise awareness among customer service staff enabling them to deliver courteous and effective service to FCs with special needs.

Also, the Bank shall maintain a customer care hotline/digital channels to assist FCs, including FCs with special needs, to resolve complaints/issues.

END OF DOCUMENT

කොමර්ෂල් බැංකුවේ බැංකු සේවා සඳහා ප්‍රවේශයන් ලබා ගැනීමේ ප්‍රතිපත්තිය

1. හැඳින්වීම

ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි නිකුත් කිරීමට පියවර ගෙන ඇති අතර මෙම පියවරයන්/රෙගුලාසීන් මගින් විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පාරිභෝගිකයන්ට ඔවුන්ගේ විවිධත්වය නොසළකා හැර මූල්‍ය සේවා ආයතනවලින් ලබාදෙන සේවා ලබා ගැනීම සඳහා ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව අවධාරණය කෙරේ.

එහි සඳහන් වන උපදෙස් සහ රෙගුලාසි මගින් මූල්‍ය සේවා සපයන්නා (බැංකුව) විසින් විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත, අඩු ආදායම්ලාභී, අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාව සහිත සහ වයෝවෘද්ධ අය වැනි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා විශේෂ අවධානයක් යොමු කළ යුතු බවද නියම කරයි.

විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා බැංකු සේවා සඳහා ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව වැඩිදියුණු කිරීමේ අවශ්‍යතාව බැංකුව හඳුනා ගෙන ඇත.

මේ අනුව බැංකුව විසින් ඉහත සඳහන් පාරිභෝගිකයන් සඳහා බැංකු සේවාවන් ලබා ගැනීමට හැකිවන පරිදි මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්තිය සකස් කර ඇති අතර ඒවා ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා ඉදිරි ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලැබේ.

බැංකුවේ ආයතනික වෙබ් අඩවියේ ප්‍රකාශයට පත් කර ඇති ප්‍රවේශ්‍යතාවයට අදාළ කොටස මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි අවශ්‍යතාවයට අනුකූල වේ.

2. <u>සමාන ලෙස සැළකීම</u>

බැංකුව විසින් දැනට සිටින සහ/හෝ අනාගත ගනුදෙනුකරුවන්ට, ඔවුන්ගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික දුර්වලතා, විවාහක තත්ත්වය, ජාතිය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාව වැනි මූල්‍ය සේවා සැපයීමට අදාළ නොවන හේතූන් නොසලකා හරිමින්, මූල්‍ය සේවා සඳහා සාධාරණ සහ සමාන ප්‍රවේශයක් ලබාදෙයි.

බැංකුව සෑම විටම බැංකු ගනුදෙනු සිදු කිරීමට සහ/හෝ බැංකු සේවා ලබා ගැනීමට පැමිණෙන වැඩිහිටියන්, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත පුද්ගලයින් සහ අඩු මූල්‍ය සාක්ෂරතාව ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් වෙත විශේෂ අවධානයක් යොමු කිරීමට සෑම උත්සාහයක්ම දරනු ඇත.

3. සාධාරණව සැළකීම සහ වගකීම් සහගත ව්‍යාපාරික හැසිරීම

3.1. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අත්සන

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අත්සන සත්‍යාපනය කිරීමේ කාර්යය සඳහා විද්‍යුත් අත්සන් ක්‍රමපිළිගත හැකි බව බැංකුව සලකනු ලබන අතර මාපටැඟිලි සළකුණු සහ සාම්ප්‍රදායික අත්සනද සමානව සළකනු ඇත.

3.2. මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට සමානව සැලකීම.

විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පාරිභෝගිකයන් ඇතුළුව, සියලුම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ට සමානව හා සාධාරණව බැංකුව විසින් සළකනු ලබන අතර එහිදී කිසිම හේතුවක් මත අසමාන ලෙස සැළකීම පිළිනොගන්නා අතර ඒ සඳහා අවශ්‍ය අභ්‍යන්තර ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාපටිපාටි බැංකුව විසින් සමාලෝචනය කරනු ඇත.

4. ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව

මූල්‍ය සේවාවන් ලබා ගැනීමට, එම පහසුකම් ලබා දෙන ස්ථාන සහ තොරතුරු වලට ප්‍රවේශ වීමට ඇති හැකියාව, මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට මූල්‍ය සේවාවන් ලබා ගැනීම වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා අවශ්‍ය වන පූර්ව අවශ්‍යතාවයකි. ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව නොමැතිව, මූල්‍ය සේවාවන් ලබා ගැනීමට එක්වීම සහතික කළ නොහැකි අතර විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පුද්ගලයින්ට බැංකුව විසින් පිරිනමනු ලබන සේවාවන්ගෙන් ප්‍රතිලාභ ලබා ගැනීමටද නොහැකි වනු ඇත.

මෙම සම්බන්ධයෙන් බැංකුව විසින් මූල්‍ය සේවා සඳහා සාධාරණ සහ සමාන ප්‍රවේශය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා සුදුසු පරිදි පහත පියවරයන් ආරම්භ කරනු ඇත.

4.1. ලියකියවිලි, සන්නිවේදනය සහ තොරතුරු

බැංකුව විසින් පිරිනමනු ලබන සේවාවන් පිළිබඳව නිසි තීරණ ගැනීමට පාරිභෝගිකයන්ට අවශ්‍ය වන ලියකියවිලි, නියමයන් සහ කොන්දේසි සහ ප්‍රමාණවත් තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත ලබා දෙන බවට බැංකුව සහතික වෙයි. බැංකුව විසින් සපයනු ලබන මෙම තොරතුරු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාට අවශ්‍ය පරිදි සිංහල, දෙමළ හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන් සරල සහ තේරුම්ගත හැකි ලෙස ලබා දෙනු ලැබේ.

අවශ්‍ය නම්, සහය ලබා ගැනීම සඳහා ඔහු/ඇය තෝරා ගන්නා බලයලත් පුද්ගලයකු පත් කිරීමට බැංකුව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයා වෙත අවසර දෙනු ඇත. බලය පැවරීමේ ලිපියක්, ඇටෝර්නි බලය පැවරීමක් හෝ වෙනත් බැංකුවට පිළිගත හැකි ආකාරයේ ලේඛනයක් මගින් එවැනි අධිකාරියක් ලබා දිය යුතු වේ.

තොරතුරු ලබාගැනීම සහ පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා බහු නාලිකා පවත්වාගෙන යාම/ නඩත්තු කිරීම බැංකුව විසින් ක්‍රියාත්මක කරනු ලබයි.

විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා බැංකු කටයුතු පහසු කිරීම/වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා බැංකුව විසින් කාල නියමයන් සහිතව සැලසුම් සකස් කරනු ලැබේ.

4.2. යටිතල පහසුකම්

නව බැංකු ගොඩනැගිලි ඉදිකිරීමේදී පරිශ්‍රයේ භෞතික යටිතල පහසුකම් පිළිබඳ විශේෂ අවධානය යෙදීම සහ ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර, මුදල් තැන්පතු යන්ත්‍ර සහ මුදල් ප්‍රතිචක්‍රීකරණ යන්ත්‍ර ස්ථාපනය කිරීමේදී සුදුසු ප්‍රවේශ්‍යතා විශේෂාංග හඳුන්වා දීම මගින් ආබාධ සහිත සහ වැඩිහිටි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා ප්‍රවේශ්‍යතා පහසුව සැලසීමට බැංකුව කටයුතු කරනු ඇත.

4.3. වෙබ් සහ ජංගම යෙදුම් ප්‍රවේශ්‍යතාව

ගත වූ වසංගත කාලයට පසුව ඩිජිටල් ප්‍රවේශ්‍යතාව සියළුම පාරිභෝගිකයින් සඳහා තීරණාත්මක සාධකයක් ලෙස මතු වී ඇති අතර, බොහෝ දෙනා තම මූල්‍ය ගනුදෙනු සිදු කිරීම සඳහා අන්තර්ජාල මාධ්‍යයන් තෝරා ගැනීමට යොමු වී ඇත. එබැවින් බැංකු විසින් නියාමන අවශ්‍යතාවලට අනුකූලව නව තාක්ෂණයන් හඳුන්වාදීම අත්‍යාවශ්‍ය වේ. ඒ සම්බන්ධයෙන් බැංකුව;

තාක්ෂණයට අනුගත වෙමින් විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා වැඩිදියුණු කළ ප්‍රවේශයක් ලබා දීමට බැංකුවේ ආයතනික වෙබ් අඩවිය තුළ, ඔන්ලයින් බැංකුකරණ මාධ්‍ය වල සහ ජංගම යෙදුම්වල විශේෂාංග භාවිතා කිරීමට පියවර ගනු ඇත.

5. විශේෂ අවධානය සහ නිසි සැලකිල්ල

බැංකුව විසින් විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති පුද්ගලයන් සඳහා සුදුසු මූල්‍යසේවා ලබා ගත හැකි පරිසරයක් පවත්වා ගෙන යන අතර එවැනි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් හඳුනාගෙන අවශ්‍ය පහසුකම් සැලසීම සහ එවැනි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් සඳහා විශේෂ අවධානයක් සහ නිසි සැළකිල්ලක් ලැබෙන බව සහතික කරමු.

ආබාධිතභාවය සම්බන්ධ තොරතුරු පුද්ගලිකව තබා ගැනීමේ මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අයිතියට බැංකුව ගරු කරන අතර එම තොරතුරු බැංකු සේවා සැපයීමේ අරමුණ සඳහා පමණක් භාවිත කිරීමට බැඳී සිටී.

අමතර වශයෙන්, විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් වෙත බැංකු පහසුකම්/සේවා පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක තොරතුරු බැංකුව ලබා දෙන අතර ගනුදෙනු කිරීමට හෝ බැංකු සේවා ලබා ගැනීමට අවශ්‍ය නම් සහාය ලබා දීමටත් බැංකුව විසින් අවශ්‍ය සේවක සහාය දෙනු ලබයි.

විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් වෙත ආචාරශීලී සහ එලදායී සේවාවක් ලබා දීමට බැංකුවේ පාරිභෝගික සේවා කාර්ය මණ්ඩලය දැනුවත් කර ඇත.

එසේම, විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් ඇතුළුව සියලුම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගෙන් යොමුවෙන පැමිණිලි විසඳීමට බැංකුව විසින් පාරිභෝගික සේවා ක්ෂණික ඇමතුම්/ඩිජිටල් නාලිකා පවත්වාගෙන යයි.

ලේඛනයේ අවසානය

கொமர்ஷல் பேங்க் ஒஃப் சிலோன் பிஎல்சியின் அணுகல் கொள்கை

1. **அறிமுகம்**

வங்கித்துறையில் அணுகல் மற்றும் உள்ளடக்கங்களை மேம்படுத்துவதற்கான நடவடிக்கைகளானது மாற்றுத்திறனாளி (Disability) நிதி நுகர்வோர் (FC - financial consumers) மற்றும் அவர்களைப் பராமரிப்பவர்கள் ஆகியோரை வங்கிச் சேவைகளில் சேர்ப்பது தொடர்பில் அவர்களுக்கான சமமான அணுகல், பயன்பாடு மற்றும் உள்ளடக்கம் ஆகியவற்றை கொண்டிருக்கும். டிஜிட்டல் மற்றும் உடல் செயற்பாட்டு ரீதியிலான தேவைகள் கொண்டுள்ள மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழியமைக்கும் வகையிலேயே இத்தகைய நடவடிக்கைகள் நிதிச் சேவை வழங்குனர்களால் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன.

இந்நிலையில், இலங்கை மத்திய வங்கியானது (CBSL) அத்தகைய முன்முயற்சிகளின் ஒரு பகுதியாக வங்கிச் சட்டவாக்கம் மற்றும் நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிமுறைகளை வெளியிடுவதற்கு நடவடிக்கை எடுத்துள்ளது. பொதுவாக நிதியியல் உருவாக்கங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை ஊக்குவிப்பதில் விசேட தேவையுடைய (special needs) வாடிக்கையாளர்களும் உள்ளடங்கும் வகையிலான பன்முகத்தன்மைகளை கொண்டுள்ள போதிலும், நிதி நுகர்வோரின் (FC) வங்கிச் சேவைகளுக்கான அணுகலை மேம்படுத்த வேண்டியதன் அவசியத்தை இந்த வழிகாட்டுதல்கள்/விதிமுறைகள் வலியுறுத்துகின்றன.

நிதிச் சேவை வழங்குனரால் (வங்கி) வழங்கப்படும் நிதித் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு சமமான அணுகலை உறுதி செய்வதற்காக விசேட தேவையுயடையோர், குறைந்த வருமானம் மற்றும் குறைந்த நிதி வசதி கொண்ட முதியோர்கள் ஆகிய நிதி நுகர்வோரில் சிறப்பு கவனம் செலுத்தப்படல் வேண்டும் எனவும் மேற்காணும் அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் பரிந்துரைக்கின்றன.

விசேட தேவைகளைக் கொண்ட (special needs) நிதி நுகர்வோர்களுக்கான (FC) வங்கிச் சேவைகளுக்கான அணுகலை மேம்படுத்துவதன்

அவசியத்தையும் வங்கி இனங்கண்டுள்ளது. அதன்படி, உலகளாவிய வங்கி அனுபவத்தை உருவாக்குதல், அவர்களுக்கு சுயாதீனமான மற்றும் நிதிவளம் மிக்க நல்வாழ்வை மேம்படுத்துதல் ஆகியவற்றை நோக்கமாகக் கொண்ட விரிவான நடவடிக்கைகள் இதில் அடங்கும்.

இத்தகைய சூழலில், நிறைவேற்றுதல் மற்றும் செயல்படுத்துதல் ஆகிய செயற்பாடுகளுக்கான எதிர்கால திட்டமிடல்களை வரையறுத்தவாறான அணுகல்தன்மையை உள்ளடக்கிய நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் கொள்கையை வங்கி வகுத்துள்ளது.

ஒழுங்குபடுத்துனரால் வெளியிடப்பட்ட நிதி நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்குமுறையின் தேவைக்கு ஏற்ப அணுகல் தொடர்பான பிரிவின் விபரம் வங்கியின் பெருநிறுவன இணையதளத்தில் வெளியிடப்படுகின்றது.

2. <u>பாகுபாடு காட்டாமை</u>

வங்கியானது தற்போதுள்ள மற்றும்/அல்லது வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு அது வழங்கும் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை வழங்குவதுடன், சமூக அந்தஸ்து, உடல் திறன், திருமண நிலை, இனம், சாதி, பாலினம், வயது, மதம் மற்றும் நிதி இருப்பு போன்ற சம்பந்தமில்லாத காரணங்களின் அடிப்படையில் நிதி சேவைகளை வழங்குவதில் வேறுபடுத்தல்களையோ அல்லது பாகுபாடு காட்டல்களையோ கடைப்பிடிக்காது.

வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்ள மற்றும்/அல்லது வங்கி மூலம் வங்கிச் சேவைகளைப் பெற முதியவர்கள், மாற்றுத் திறனாளிகள் மற்றும் நிதியியல் அடிப்படையறிவு குறைந்தவர்கள் போன்ற நிதி நுகர்வோருக்கு உதவிகள் கிடைக்கப் பெறுவதை உறுதிசெய்ய வங்கி அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்வதுடன், இதன் மூலம் வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான அணுகலை அது உறுதி செய்யும்.

3. நியாயமான கவனிப்பு மற்றும் பொறுப்புமிகு வணிக நடத்தை

3.1 நிதி நுகர்வோரின் கையொப்பம்

மின்னணு கையொப்பத்தை நிதி நுகர்வோரின் (FC) கையொப்ப சரிபார்ப்பு நோக்கத்திற்காக ஏற்றுக்கொள்வதுடன், பெருவிரல் அடையாளம் மற்றும் வழக்கமான கையொப்பத்தை ஒரே சமமானதாக வங்கி கருதுகின்றது.

3.2 பாகுபாட்டுத் தன்மையில் பூஜ்ஜிய சகிப்புத்தன்மை

வங்கியானது அனைத்து நிதி நுகர்வோருக்கும் (FC) நியாயமான கவனிப்பை உறுதி செய்வதுடன், விசேட தேவையுடையவர்கள் உட்பட எவருக்கும் எந்தவொரு அடிப்படையிலும் பாகுபாடு காட்டப்படுவதை அனுமதிக்காத வகையில் பூஜ்ஜிய சகிப்புத்தன்மை கொள்கையை நடைமுறைப்படுத்தி, ஏற்றுக் கொள்ளுதல் மற்றும் உள்ளடங்கல் சூழலை ஊக்குவிக்கும் தன்மையை கொண்டிருக்கும். இதை எளிதாக்க, விசேட தேவையுடைய வாடிக்கையாளர்களின் வங்கிச் சேவைகளுக்கு சமமான அணுகலைத் தடுக்கின்ற தடைகளை அகற்றுவதற்கான உள்ளக கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வங்கி மதிப்பாய்வு செய்யும்.

4. அணுகல்

வங்கியின் பார்வையில், நிதிச் சேர்க்கையை வளர்ப்பதற்கு அணுகல்தன்மை ஓர் ஆரம்ப தேவையாகும். அணுகல் இல்லாமல், பங்கேற்பு மற்றும் முழு உள்ளடக்கத்தை உறுதி செய்ய முடியாது மட்டுமன்றி மாற்றுத்திறனாளி நபர்கள் வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளிலிருந்து பயனடைய முடியாத நிலையும் காணப்படும்.

இத்தகைய சூழலில், நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான மற்றும் சமமான அணுகலை மேம்படுத்துவதற்காக, வங்கி பின்வரும் நடவடிக்கைகளை ஆரம்பிக்கும்:

4.1 **ஆவணங்கள், தொடர்பாடல் மற்றும் தகவல்**

தேவையான ஆவணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தீர்மானங்களை எடுப்பதற்கு நிதி நுகர்வோருக்கு (FC) போதுமான தகவல்கள் கொடுக்கப்பட்டுள்ளதை வங்கி உறுதி செய்யும். அதன்படி, வங்கியால் வழங்கப்படும் தகவல்கள், நிதி நுகர்வோரின் வேண்டுகோளின்படி சிங்களம், தமிழ் அல்லது ஆங்கிலத்தில் எளிய மற்றும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழி நடையில் அமைந்திருக்கும்.

தேவையாயின், உதவிக்காக தனது விருப்பப்படி அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரை நியமிக்க நிதி நுகர்வோருக்கு (FC) வங்கி அனுமதி வழங்கும். அத்தகைய அங்கீகாரம் வழங்கப்படுவதை குறிக்கும் அதிகார கடிதம், அங்கீகார பத்திரம், வங்கியால் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய சபை தீர்மானம் ஆகியவற்றின் மூலம் வங்கிக்கு வழங்க வேண்டும்.

தகவல் மற்றும் புகார்களை கையாள்வதற்காக பல செனல்களை செயல்படுத்துவதை/பராமரிப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

பார்வைக் குறைபாடுள்ள நிதி நுகர்வோருக்கு வங்கியியல் அனுபவத்தை எளிதாக்க / மேம்படுத்த காலக்கெடுவுடன் கூடிய திட்டங்களை வங்கி உருவாக்கும்.

4.2 **உள்கட்டமைப்பு**

வங்கியின் கட்டட உள்கட்டமைப்பை வங்கி உறுதி செய்வதாக இருப்பதுடன், சுய சேவை இயந்திரங்கள் (SSM), தன்னியக்க இயந்திரங்கள் (ATM), பண வைப்பு இயந்திரங்கள் (CDM) மற்றும் பண மீள்சுழற்சி இயந்திரங்கள் (CRM) போன்ற வங்கியின் பௌதீக உள்கட்டமைப்புகளை மாற்றுத்திறனாளிகள் மற்றும் முதிய நிதி நுகர்வோர் (FC) அணுகுவதற்கு ஏதுவாக இருப்பதையும் வங்கி உறுதி செய்யும். இது தொடர்பான முயற்சிகளை கீழ்காணும் வகையில் வங்கி மேற்கொள்ளும்;

- மாற்றுத்திறனாளிகள் மற்றும் முதியோர் ஆகிய நிதி நுகர்வோர்களுக்கான அணுகல்தன்மை அம்சங்களை அறிமுகப்படுத்துதல் மற்றும் புதிய வங்கிக் கட்டடங்களைக் கட்டும் போது வளாகத்தின் உள்கட்டமைப்பானது அவர்களின் தேவைகளுக்கும் இயலுமைக்கும் ஏற்றதாக இருப்பதை உறுதி செய்ய

ஏதுவாக அணுகல் அம்சங்களுடன் கூடிய ATM, CDM மற்றும் CRM போன்ற சுய சேவை இயந்திரங்களை வங்கி நிறுவியிருக்கும்.

4.3 <u>இணையம் மற்றும் கைபேசி பயன்பாடு (App) அணுகல்தன்மை</u>

பெருந்தொற்றுக்குப் (கொவிட்) பிந்தைய உலகில், அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் டிஜிட்டல் அணுகல் ஒரு முக்கியமான காரணியாக உருவெடுத்துள்ளது. பெரும்பாலானவர்கள் தங்கள் நிதி பரிவர்த்தனைகளைச் செய்ய ஒன்லைன் வழிமுறைகளையே தெரிவு செய்கின்றார்கள். எனவே, வங்கிகள் ஒழுங்குபடுத்தல் தேவைகளுக்கு ஏற்ப, தமது நிதி நுகர்வோர் (FC) மேம்படுத்தப்பட்ட அணுகலைப் பெறுவதற்கு புதிய தொழில்நுட்பங்களை அறிமுகப்படுத்துவது கட்டாயமாகியுள்ளது. அந்த வகையில் வங்கியானது;

- விசேட தேவைகளை கொண்ட நிதி நுகர்வோருக்கு மேம்படுத்தப்பட்ட அணுகலை வழங்குவதை உறுதிசெய்ய, வங்கியின் பெருநிறுவன இணையதளம் மற்றும் டிஜிட்டல் வங்கியியல் தளம் /மொபைல் பயன்பாடு (App) ஆகியவற்றிலுள்ள அம்சங்களை மாற்றியமைக்க தொழில்நுட்பத்தை தழுவிய விரிவான நடவடிக்கைகளை வங்கி மேற்கொள்ளும்.

- நிதி நுகர்வோரின் கோரிக்கையின் பேரில், அணுகக்கூடிய வடிவங்களில் தேவையான ஆவணங்களை வழங்குதல் மற்றும் சிறப்புத் தேவைகளை (special needs) கொண்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் வங்கித் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை அணுகக் கூடியதாகவும், பயனர்களுக்கு ஏற்றதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, தரக் கட்டுப்பாடு/உத்தரவாத ஏற்பாட்டை வங்கி ஏற்படுத்தும்.

5. <u>விசேட கவனம் மற்றும் உரிய பராமரிப்பு</u>

சிறப்புத் தேவையுடைய நபர்களுக்கு சிறந்தவொரு சூழலை உருவாக்குவதன் மூலம் பல்வேறுபட்ட மற்றும் உள்ளடங்கிய கலாச்சாரத்தை வளர்ப்பதுடன், அத்தகைய நிதி நுகர்வோரை அடையாளம் காணவும், வங்கியின் அங்கீகாரத்தை எளிதாக்கவும், அத்தகைய நிதி நுகர்வோர் விசேட கவனம் மற்றும் உரிய பரிசீலனையை பெறுவதை உறுதிசெய்வதற்கான நடைமுறைகளையும் வங்கியானது செயல்படுத்தும்.

மாற்றுத்திறனாளிகளின் இயலாமை தொடர்பான தகவல்களை அந்தரங்கமாக வைத்திருப்பதற்கான நிதி நுகர்வோரின் உரிமையை வங்கி மதிப்பதுடன், அத்தகைய தகவல்களை வங்கி சேவைகளை வழங்குவதற்காக மட்டுமே பயன்படுத்தவும் உறுதிபூண்டுள்ளது.

அத்துடன், விசேட தேவைகளையுடைய நிதி நுகர்வோர் வங்கியியல் தொடர்பான விரிவான தகவல்களைப் பெறுவதற்கு வங்கியானது ஊழியர்களை நியமிக்க முடிவதுடன், மேலும் வங்கித் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றிய தகவல்கள் உட்பட பரிவர்த்தனைகள் அல்லது வங்கிச் சேவைகளை பெறுவதற்காக விசேட தேவைகளையுடைய நிதி நுகர்வோர் கீழிறங்கி வங்கியை நோக்கி வருவதற்கும் அதன் பின்னர் புறப்பட்டு செல்லும் வரையில் தேவையான ஒத்தாசைகளை வழங்குவதற்கான உதவிகள் வழங்கப்படும்.

விசேட தேவைகளையுடைய நிதி நுகர்வோருக்கு மரியாதையான மற்றும் பயனுள்ள சேவையை வழங்குவதற்காக வாடிக்கையாளர் சேவை ஊழியர்களுக்கு வங்கி விழிப்புணர்வை வழங்கியுள்ளது.

மேலும், புகார்கள் / சிக்கல்களை தீர்க்குமுகமாக, நிதி நுகர்வோர் உட்பட விசேட தேவைகளையுடைய நிதி நுகர்வோர் ஆகியோருக்கு உதவுவதற்காக வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான துரித / டிஜிட்டல் செனல்களை வங்கி பராமரிக்கும்.

ஆவணம் முடிவுற்றது